

CONCESSIONÁRIA CEG. OCORRÊNCIA Nº 517827.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.449/2010, por maioria,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão de haver interrompido a prestação do serviço assistência técnica em aparelho residencial.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator
(Voto Vencido)



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010.
Proc. E- 12 / 020 . 449 / 2010
Fls: 642.

Processo nº.: E-12/020.449/2010
Autuação: 17/11/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência: 517827
Relato: 28 de junho de 2011

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório iniciado através da CI OUVID nº. 128/10¹, de 17/11/10, baseado na ocorrência nº. 517.827, onde a cliente reclama de assistência técnica em seu aquecedor e que a CEG nega-se a prestar, com a justificativa de que a garantia e instalação do aparelho já terminou.

Segundo a Ouvidoria, em seu parecer, "(...) o cliente não aceita a resposta apresentada, alegando que "a disponibilização de peças de reposição por pelo menos 15 anos para esse tipo de produto é obrigatória, conforme o CDC" e que "a CEG é responsável solidária por ter vendido o produto" a ele.

O Contrato de Concessão da CEG, em seu anexo 1 (Estrutura Tarifária), parte 2 (serviços aos usuários/prazos de atendimento), trata, no item 13 - B, dos Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), determinando que os serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais devem ser prestados no prazo de até 48 horas. Neste anexo os serviços de assistência técnica são tratados como **serviços opcionais** prestados pela Concessionária, o que pode ser interpretado como **serviços não obrigatórios**. (grifos no original/grifos nossos).

(...) ao consultar a Procuradoria da Agência, em busca de maiores esclarecimentos sobre o assunto, outras interpretações foram levadas em consideração, como a de que **serviços opcionais** (...) podem ser considerados aqueles que, para serem prestados, devem ser solicitados pelo cliente à Concessionária, o que não significa que, uma vez provocada, ela não tenha a obrigação de atender."

A seguir, um breve resumo da troca de informações entre o cliente e nossa Ouvidoria:

¹ Fl. 03/07



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010.
Proc. E-12 / 020.449 / 2010.
Fls: 65 R.

Ocorrência nº. 517.827. Cliente: Sr^a. Maria Marcos dos Santos, no ato representada pelo Sr. Gilson Bettamio:

O cliente informa que "(...) o pagamento do aquecedor foi feito para a CEG. Tenho todas as contas discriminadas, se foi uma terceirizada dá no mesmo.

A garantia já expirou sim, mas fornecer um aquecedor que logo após a instalação não fabrica mais peça é, no mínimo, uma venda de má fé, e há vários casos na internet.

Eu não quero garantia, quero a peça para comprar. O contrato pode dizer qualquer coisa, sendo abusivo não vale nada.

Vou ser direto: meu advogado está querendo resolver isso, e ainda pedir indenização pelos meses que minha avó de 82 anos teve que tomar banho frio.

Mas antes de deixar na mão do advogado vou colocar a reclamação na TV (balanço geral), internet e jornal. Após isso acontecer vai haver uma correria para troca de aquecedor ou reembolso de quem já trocou."

A Ouvidoria esclarece que "(...) o Contrato de Concessão firmado entre o Governo do Estado do RJ e a Concessionária CEG está limitado, tecnicamente, ao fornecimento de gás e, no próprio instrumento licitatório reproduzido no contrato, consta o tabelamento e a regulação dos serviços públicos de fornecimento de gás canalizado, conforme o quadro tarifário disposta no anexo 1, do contrato, que o senhor pode consultar.

Não temos (...) como intervir na prestação dos serviços acessórios, como é o caso de reparo em aquecedor, já que sua garantia de instalação já expirou há cerca de dois anos. Lembramos, todavia, que o fornecimento de gás não vincula o cliente/consumidor a efetuar outros serviços diretamente com a Concessionária ou seus prepostos, resguardada a integridade dos equipamentos de medição. Portanto, o senhor deverá consultar prestadores de serviço no mercado para solução de seu problema."

Através do ofício SECEX nº. 540/10², de 17/11/10, a Concessionária, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi informada que a AGENERSA procedeu à autuação do presente processo.

Em 18/11/10, o processo foi encaminhado à CAENE para ciência e instrução.

Em 25/11/10, o processo foi enviado à Procuradoria, pois a CAENE entende que (...) o assunto, objeto do presente processo, está diretamente relacionado ao CDC (...).

² Fl. 08



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Foi acostado ao processo, às fls. 11/14, por sugestão da SECEX e “de acordo” do Conselheiro-Presidente, Sr. José Carlos dos Santos Araújo, a CI AGENERSA/SECES nº. 657/10 e anexos, pois tratam de reclamação da mesma natureza. A reclamação acostada responde pela ocorrência de nº. 514.598, do cliente Sr. Marcos Roberto Ibraim de Souza.

Mesmo sendo a reclamação de igual natureza, faço, abaixo, um breve relato do ocorrido:

Na data de 17/06/10, a Ouvidoria abre a referida ocorrência: *“O cliente reclama da Concessionária CEG, pois solicitou a vistoria do aquecedor (está vazando água por baixo), fez contato com a Concessionária e foi informado de que deveria contatar uma empresa terceirizada. Ressalta que o aquecedor foi instalado pela própria CEG e que, para fazer a retirada, é necessário pagar pelo serviço.”*

Somente, em 22/11/2010, a Concessionária responde à Ouvidoria o que foi solicitado pelo cliente: *“Informamos que o aquecedor (marca TG Multigás – chuveiro TG) foi instalado em julho de 2006. Aproveitamos para esclarecer que a CEG não realiza mais manutenção no referido equipamento e foi orientado, pela Central de Relacionamento, a realizar o serviço com empresa particular.”*

Em resposta à Concessionária, a Ouvidoria da Agência informa que: *“O cliente não concorda com a resposta da CEG, pois deseja que ela lhe preste o serviço de assistência técnica de seu aquecedor, já que foi ela quem vendeu e instalou o aparelho em sua residência no ano de 2006. O cliente sabe que a garantia já terminou, mas deseja pagar pelo serviço de reparo da CEG. Informa, ainda, que, já que a concessionária não mais realiza manutenção em aparelhos da marca do seu, deseja que ela o substitua por um de outra marca para que tenha direito a receber assistência técnica da companhia.”*

Através do ofício SECEX nº. 614/10³, de 22/12/10, seguindo o que foi sugerido pela Procuradoria em seu parecer acostado a fl. 14-verso, a Concessionária, com base nos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi novamente informada que a AGENERSA procedeu à autuação do presente processo.

Através da correspondência DIJUR-E-049/11⁴, de 17/01/11, a Concessionária, em respeito à abertura de prazo para manifestação, apresenta as considerações que se seguem:

“Na primeira ocorrência listada, a cliente comprou o aquecedor em abril de 2007, e (...) o “problema” informado só veio a aparecer em 2010.

³ Fl. 15

⁴ Fl. 18/20



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010.
Proc. E- 12 / 020.449 / 2010.
Fls. 67 R.

É necessário frisar que a garantia para a reclamação de danos do produto já expirou, como foi reconhecido pela própria cliente, vez que o prazo de garantia é de 1 ano e 90 dias, já tendo se passado mais de 3 anos da data da compra e instalação do aquecedor pela consumidora.

O aquecedor da cliente só não pode ser "consertado" em razão de ausência de peças para efetuar o reparo, posto que o fabricante não possui mais a peça em que foi detectado o defeito, não tendo a CEG ingerência quanto à comercialização de peças e equipamentos pelos fornecedores e fabricantes. Assim, resta claro que a CEG não pode ser responsabilizada pela inexistência da peça necessária ao reparo do aparelho (...), nem se pode dizer que existe obrigação da Concessionária de ter em estoque todas as peças necessárias para a reposição de equipamentos, a uma porque (...) não "fabrica" ou "vende" aquecedores, o que fica a cargo do fabricante e, a duas porque inexistente previsão legal para tanto.

No segundo caso apresentado, a cliente solicita assistência técnica para seu equipamento, comprado em 2006. Nesse caso, além de já ter expirado totalmente o prazo de garantia, tanto legal quanto contratual, a Concessionária não mais realiza o serviço de assistência técnica. A Concessionária não presta e nem tem a obrigação de prestar tais serviços:

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a **exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro**, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§1º. A concessão objeto deste contrato compreende:

- a.** a distribuição de gás natural, ou de gás manufacturado. (este último obtido a partir do processamento de gás natural ou de nafta), através de canalizações e
- b.** o desempenho de atividades correlatas, compatíveis com a natureza do serviço referido na letra "a" acima."

Tais atividades são permitidas à Concessionária, pois guardam compatibilidade com o serviço de fornecimento de gás, entretanto, não se mostram obrigatórias, (...) de modo que se trata de uma faculdade da Concessionária prestá-las ou não.

Desse modo, somente se pode fazer a seguinte leitura do Anexo II, Parte II, item 13 do Contrato de Concessão:



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010.
Proc. E- 12/020.449 / 2010.
Fls. 68 R.

A) Serviços Obrigatórios - São aqueles que devem necessariamente ser prestados pela Concessionária, pois intrinsecamente relacionados à atividade de fornecimento de gás. Em alguns casos são executados independentemente de pedido do cliente, em outros há necessidade do cliente solicitar o serviço, como no pedido de 2ª via de conta, orçamento de ramal, entrega de declaração negativa de débito, etc.;

B) Serviços Opcionais - São aqueles que podem ou não ser prestados pela Concessionária, dependendo das atividades desempenhadas. Sempre são condicionados à aceitação do consumidor, pois somente são realizados caso haja pedido do mesmo e nos casos em que tais atividades são desenvolvidas pela Concessionária."

Diante do exposto, considerando que os produtos das clientes apresentaram problemas três e quatro anos após a aquisição, ou seja, fora dos prazos legais e contratuais durante os quais o fornecedor estaria obrigado a atender ao pedido de troca, salientando que inexistente obrigação de prestação do serviço, bem como de manutenção de item para troca durante o prazo reclamado pelo cliente, requer a Concessionária que seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, sem a imposição de qualquer penalidade (...)."

Em 25/01/11, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº. 211/10⁵, o presente pleito, em virtude do sorteio realizado em 18/11/10, foi enviado ao meu gabinete, doravante sendo a relatoria de minha responsabilidade.

Na data de 14/02/11, minha assessoria encaminha o processo à CAENE e solicita seu parecer quanto à correspondência da Concessionária, DIJUR-E-049/11, acostada às fls. 18/20.

À fl. 25-verso, a CAENE apresenta, em breves linhas, seu parecer:

"Não vislumbramos aspectos técnicos a serem instruídos no presente processo. Somente identificamos do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Assim, mantemos nosso parecer contido na fl. 09."

Em 01/03/11, o processo é encaminhado à Procuradoria desta AGENERSA para análise e pronunciamento quanto ao inteiro teor dos autos. Às fls. 27/28 a Procuradoria oferece seu parecer, como segue:

"De fato, o consumidor instou a Concessionária a realizar os reparos necessários no aparelho, e, em sendo assim, ela teria a obrigação de atender à solicitação."

⁵ Fl. 23



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010.
Proc. E-12 / 020.449 / 2010.
Fls: 69 R.

De outro giro, a AGENERSA, de acordo com a Lei nº. 4556/05 é obrigada a zelar pela legislação que regula os direitos do consumidor.

Entendemos que o CDC em seu artigo 32⁶, parágrafo único e o Decreto nº. 2.181, de 20 de Março de 1997, em seu artigo 13, item XXI⁷, regulam a matéria.

A nosso ver, cabe, sim, responsabilidade à concessionária CEG, de acordo com a legislação apontada.

Portanto, em razão do exposto, há necessidade da Concessionária prestar a devida assistência ao cliente, de acordo com a ocorrência nº. 517827, disposta às fls. 02/03 do processo administrativo em comento."

Acostou-se ao processo, às fls. 29/44, o Decreto nº. 2.181/97, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, como também cópia da apelação cível nº. 2008.001.26059 (Apelante: Panasonic do Brasil Ltda.), fls. 45/49, onde, em seu voto, o Ilmo. Desembargador Dr. Fernando Fernandy Fernandes, prolata que:

"(...)

A regulamentação do termo "período razoável de tempo" acima referido veio com o Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997, que trata das normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC e dá outras providências, dispondo no inciso XXI de seu Art. 13 que tal período não deverá ser inferior à vida útil do produto ou serviço.

(...)"

Às fls. 50/51, se faz ouvir o Ilmo. Procurador Geral da AGENERSA, onde, em seu parecer, apresenta seu entendimento, como segue em parte:

"Concordo com o parecer do Ilustre Assessor Edson Borges, aduzindo que nos autos (fl. 13) consta que a CEG vendeu e instalou o aquecedor na residência do cliente, logo tem responsabilidade por ter colocado o produto no mercado.

Conforme se verifica do dispositivo abaixo (artigo 12, § 30, 1 do CDC), o fornecedor somente é isento de responsabilidade quando, dentre outras situações, demonstra que não colocou o produto ou serviço no mercado consumidor, o que claramente não ocorreu no presente caso:

⁶ Fl. "(...)"

Parágrafo único – Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

(...)"

⁷ Fl. "(...) XXI – Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessadas, de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou service; (...)"



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010
Proc. E-12 / 020.449 / 2010
Fls. 70 R.

"3° O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

O Decreto nº. 2.181/97 estabelece que as peças de reposição devem ser garantidas durante todo o período de fabricação do produto e, cessada a fabricação, por período razoável, **cujo mínimo seria a vida útil do produto**. Assim, no caso concreto, o prazo decorrido entre a aquisição/instalação e o problema ocorrido foi de 3 anos apenas, ao contrário da demanda judicial anexada como exemplo, na qual transcorreram 15 anos, período que extrapolava o razoável. (grifos no original).

Ainda que a CEG tenha obtido a concessão de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, a partir do momento em que a mesma vende produtos e serviços que constituem uma relação de consumo, regida pela Lei nº. 8.078/90, há incidência das normas consumeristas. Assim, **a assistência técnica não decorre do Contrato de Concessão e sim das normas aplicáveis a relação de consumo que a empresa pactuou.**" (grifos no original).

Através do ofício AGENERSA/ASSESS/SR nº. 075/11⁸, de 11/05/11 a Concessionária foi instada a oferecer razões finais, em conformidade com o disposto no §2º, do Art. 50, da Resolução AGENERSA nº. 02, de 23/06/09, que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 10 dias.

Através da correspondência DIJUR-E-1077/11⁹, de 23/05/11, a Concessionária, em resposta ao ofício acima, se serve da presente para tecer suas considerações:

"(...)

É evidente que a CEG, por previsão contratual, não pode e nem possui ingerência quanto à fabricação ou comercialização de peças e equipamentos de fornecedores e fabricantes, e por óbvio, não pode ser responsabilizada pela inexistência da peça necessária ao reparo do aquecedor.

Com a devida vênia, discordamos do entendimento da Procuradoria, pois não há qualquer dispositivo no Contrato de Concessão que obrigue a CEG a prestar os serviços de assistência técnica, sendo este uma faculdade da Concessionária em prestá-los ou não.

Continuou aduzindo a Procuradoria:

⁸ Fl. 52

⁹ Fl. 60/63



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010
Proc. E- 12 / 020.449 / 2010
Fls: 71 R.

"Entendemos que o CDC, em seu artigo 32, parágrafo único, e o Decreto n°. 2.181, de 20 de Março de 1997, em seu artigo 13, item XXI, regulam a matéria".

Neste ponto, mais uma vez discordamos do entendimento da Procuradoria. O Art. 32 da Lei 8.078, que dispõe sobre a proteção do consumidor dispõe in verbis:

"Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. Parágrafo único. Cessada a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período **razoável de tempo, na forma da lei.**"(grifos no original).

Assim, não é cabível a aplicação do dispositivo às atividades da Concessionária, posto (...) não é fabricante e nem importadora de aquecedores. Ainda que fosse, não existe previsão legal de prazo para a obrigação dos fabricantes de manter em estoque peças de reposição para produtos fora de linha (...).

Não obstante, a Procuradoria, em novo Parecer de fls.50/51, reafirmou seu entendimento anterior, complementando o seguinte:

"Conforme se verifica do dispositivo abaixo (artigo 12, § 3º, 1 do CDC), o fornecedor somente é isento de responsabilidade quando, dentre outras situações, **demonstra que não colocou o produto ou serviço no mercado consumidor**, o que claramente não ocorreu no presente caso." (grifo no original).

(...)

Assim, a assistência técnica não decorre do contrato de concessão e sim das normas aplicáveis a relação de consumo que a empresa pactuou." (grifo no original).

Equivoca-se mais uma vez a d. Procuradoria ao imputar à CEG a aplicação do inciso 1, § 3º do art. 12 do CDC, posto que tal dispositivo trata do fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e importador, in verbis:

"Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

(...)

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:



DATA: 17 / 11 / 2010.

AGENERSA Proc. E-12/020.449/2010.

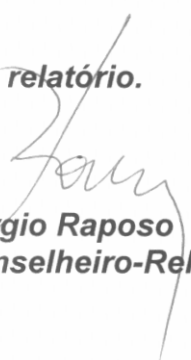
Fls. 72 R.

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

I - que não colocou o produto no mercado;"

Diante de todo o exposto, considerando que o produto apresentou problema fora do prazo legal e contratual, durante o qual o fornecedor estaria obrigado a atender o pedido de troca, salientando que inexistente obrigação de prestação do serviço bem como de manutenção de item para troca durante o prazo reclamado pelo cliente, aproveitamos a oportunidade para pugnar pelo acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, requerendo que seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, sem a imposição de qualquer penalidade (...)."

É o relatório.


Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº.: E-12/020.449/2010
Autuação: 17/11/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência: 517827
Relato: 28 de junho de 2011

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010
Proc. E-12 / 020.449 / 2010
Fls. 73 R.

VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado através da CI OUVID nº. 128/10, sobre a ocorrência nº. 517.827, onde cliente reclama assistência técnica em seu aquecedor e que a CEG nega-se a prestar, com a justificativa de que a garantia e instalação do aparelho já terminou.

Segundo a Ouvidoria, em seu parecer, "(...) o cliente não aceita a resposta apresentada, alegando que "a disponibilização de peças de reposição por pelo menos 15 anos para esse tipo de produto é obrigatória, conforme o CDC" e que "a CEG é responsável solidária por ter vendido o produto" a ele.

O Contrato de Concessão da CEG, em seu anexo 1 (Estrutura Tarifária), parte 2 (serviços aos usuários/prazos de atendimento), trata, no item 13 - B, dos Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), determinando que os serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais devem ser prestados no prazo de até 48 horas. Neste anexo os serviços de assistência técnica são tratados como **serviços opcionais** prestados pela Concessionária, o que pode ser interpretado como **serviços não obrigatórios**.

(...) ao consultar a Procuradoria da Agência, em busca de maiores esclarecimentos sobre o assunto, outras interpretações foram levadas em consideração, como a de que **serviços opcionais** (...) podem ser considerados aqueles que, para serem prestados, devem ser solicitados pelo cliente à Concessionária, o que não significa que, uma vez provocada, ela não tenha a obrigação de atender."

A seguir, um breve resumo da troca de informações entre o cliente e nossa Ouvidoria:

Ocorrência nº. 517.827. Cliente: Sr^a. Maria Marcos dos Santos, no ato representada pelo Sr. Gilson Bettamio:



DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA

Proc. E- 12 / 020.449 / 2010

Fls. 74 R.

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

O cliente informou que "(...) o pagamento do aquecedor foi feito para a CEG. Tenho todas as contas discriminadas, se foi uma terceirizada dá no mesmo.

A garantia já expirou sim, mas fornecer um aquecedor que logo após a instalação não fabrica mais peça é, no mínimo, uma venda de má fé, e há vários casos na internet. Eu não quero garantia, quero a peça para comprar. O contrato pode dizer qualquer coisa, sendo abusivo não vale nada. Vou ser direto: meu advogado está querendo resolver isso, e ainda pedir indenização pelos meses que minha avó de 82 anos teve que tomar banho frio.

Mas antes de deixar na mão do advogado vou colocar a reclamação na TV (balanço geral), internet e jornal. Após isso acontecer vai haver uma correria para troca de aquecedor ou reembolso de quem já trocou."

A Ouvidoria esclareceu que "(...) o Contrato de Concessão firmado entre o Governo do Estado e a CEG está limitado, tecnicamente, ao fornecimento de gás e, no próprio instrumento licitatório reproduzido no contrato, consta o tabelamento e a regulação dos serviços públicos de fornecimento de gás canalizado, conforme o quadro tarifário disposta no anexo 1, do contrato, que o senhor pode consultar.

Não temos (...) como intervir na prestação dos serviços acessórios, como é o caso de reparo em aquecedor, já que sua garantia de instalação já expirou há cerca de dois anos. Lembramos, todavia, que o fornecimento de gás não vincula o cliente/consumidor a efetuar outros serviços diretamente com a Concessionária ou seus prepostos, resguardada a integridade dos equipamentos de medição. Portanto, o senhor deverá consultar prestadores de serviço no mercado para solução de seu problema."

Foi acostada ao processo, a CI AGENERSA/SECEX nº. 657/10 e anexos, pois tratam de reclamação da mesma natureza. A reclamação acostada responde pela ocorrência de nº. 514.598, do cliente Sr. Marcos Roberto Ibraim de Souza.

Mesmo sendo a reclamação de igual natureza, faço, abaixo, um breve relato do ocorrido:

Na data de 17/06/10, a Ouvidoria abre a referida ocorrência: "O cliente reclama da Concessionária CEG, pois solicitou a vistoria do aquecedor (está vazando água por baixo), fez contato com a Concessionária e foi informado de que deveria contatar uma empresa terceirizada. Ressalta que o aquecedor foi instalado pela própria CEG e que, para fazer a retirada, é necessário pagar pelo serviço."

Somente, em 22/11/10, a Concessionária responde à Ouvidoria o que foi solicitado pelo cliente: "Informamos que o aquecedor (marca TG Multigás – chuveiro TG) foi instalado em julho de 2006. Aproveitamos para esclarecer que a CEG não realiza



DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA Proc. E-12 / 020.449 / 2010

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

mais manutenção no referido equipamento e o cliente foi orientado a realizar o serviço com empresa particular."

Em resposta à Concessionária, a Ouvidoria da Agência informa que: "O cliente não concorda com a resposta da CEG, pois deseja que ela lhe preste o serviço de assistência técnica de seu aquecedor, já que foi ela quem vendeu e instalou o aparelho em sua residência no ano de 2006. O cliente sabe que a garantia já terminou, mas deseja pagar pelo serviço de reparo da CEG. Informa, ainda, que, já que a concessionária não mais realiza manutenção em aparelhos da marca do seu, deseja que ela o substitua por um de outra marca para que tenha direito a receber assistência técnica da companhia."

A Concessionária apresentou as considerações que se seguem:

"Na primeira ocorrência listada, a cliente comprou o aquecedor em abril de 2007, e (...) o "problema" informado só veio a aparecer em 2010.

É necessário frisar que a garantia para a reclamação de danos do produto já expirou, como foi reconhecido pela própria cliente, vez que o prazo de garantia é de 1 ano e 90 dias, já tendo se passado mais de 3 anos da data da compra e instalação do aquecedor pela consumidora.

O aquecedor da cliente só não pode ser "consertado" em razão de ausência de peças para efetuar o reparo, posto que o fabricante não possui mais a peça em que foi detectado o defeito, não tendo a CEG ingerência quanto à comercialização de peças e equipamentos pelos fornecedores e fabricantes. Assim, resta claro que a CEG não pode ser responsabilizada pela inexistência da peça necessária ao reparo do aparelho (...), nem se pode dizer que existe obrigação da Concessionária de ter em estoque todas as peças necessárias para a reposição de equipamentos, a uma porque (...) não "fabrica" ou "vende" aquecedores, o que fica a cargo do fabricante e, a duas porque inexistente previsão legal para tanto.

No segundo caso apresentado, a cliente solicita assistência técnica para seu equipamento, comprado em 2006. Nesse caso, além de já ter expirado totalmente o prazo de garantia, tanto legal quanto contratual, a Concessionária não mais realiza o serviço de assistência técnica. A Concessionária não presta e nem tem a obrigação de prestar tais serviços:

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONARIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.



AGENERSA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIROSECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
DATA: 17 / 11 / 2010
Proc. E- 12 / 020.449 / 2010
Fls. 76 R.**§1º. A concessão objeto deste contrato compreende:**

- a. a distribuição de gás natural, ou de gás manufaturado. (este último obtido a partir do processamento de gás natural ou de nafta), através de canalizações e
- b. o desempenho de atividades correlatas, compatíveis com a natureza do serviço referido na letra "a" acima."

Tais atividades são permitidas à Concessionária, pois guardam compatibilidade com o serviço de fornecimento de gás, entretanto, não se mostram obrigatórias, (...) de modo que se trata de uma faculdade da Concessionária prestá-las ou não.

Desse modo, somente se pode fazer a seguinte leitura do Anexo II, Parte II, item 13 do Contrato de Concessão:

"A) Serviços Obrigatórios - São aqueles que devem necessariamente ser prestados pela Concessionária, pois intrinsecamente relacionados à atividade de fornecimento de gás. Em alguns casos são executados independentemente de pedido do cliente, em outros há necessidade do cliente solicitar o serviço, como no pedido de 2a via de conta, orçamento de ramal, entrega de declaração negativa de débito, etc.;

B) Serviços Opcionais - São aqueles que podem ou não ser prestados pela Concessionária, dependendo das atividades desempenhadas. Sempre são condicionados à aceitação do consumidor, pois somente são realizados caso haja pedido do mesmo e nos casos em que tais atividades são desenvolvidas pela Concessionária."

Diante do exposto, considerando que os produtos das clientes apresentaram problemas três e quatro anos após a aquisição, ou seja, fora dos prazos legais e contratuais durante os quais o fornecedor estaria obrigado a atender ao pedido de troca, salientando que inexistente obrigação de prestação do serviço, bem como de manutenção de item para troca durante o prazo reclamado pelo cliente, requer a Concessionária que seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, sem a imposição de qualquer penalidade (...)."

Solicitada, a CAENE apresenta, em breves linhas, parecer sobre a matéria, o qual reproduzo a seguir:

"Não vislumbramos aspectos técnicos a serem instruídos no presente processo. Somente identificamos do CDC (Código de Defesa do Consumidor)."

A Procuradoria da AGENERSA ofereceu parecer sobre a matéria, como segue, em parte:



DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA Proc. E- 12 / 020.449 / 2010

Fls. 77 R.
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“De fato, o consumidor instou a Concessionária a realizar os reparos necessários no aparelho, e, em sendo assim, ela teria a obrigação de atender à solicitação.

De outro giro, a AGENERSA, de acordo com a Lei nº. 4556/05 é obrigada a zelar pela legislação que regula os direitos do consumidor.

Entendemos que o CDC em seu artigo 32, parágrafo único e o Decreto nº. 2.181, de 20 de Março de 1997, em seu artigo 13, item XXI, regulam a matéria.

A nosso ver, cabe, sim, responsabilidade à concessionária CEG, de acordo com a legislação apontada.

Portanto, em razão do exposto, há necessidade da Concessionária prestar a devida assistência ao cliente, de acordo com a ocorrência nº. 517.827, do processo administrativo em comento.”

Acostou-se ao processo, às fls. 29/44, o Decreto nº. 2.181/97, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, como também cópia da apelação cível nº. 2008.001.26059 (Apelante: Panasonic do Brasil Ltda.), fls. 45/49, onde, em seu voto, o Ilmo. Desembargador Dr. Fernando Fernandy Fernandes, prolata que:

“(…)

A regulamentação do termo “período razoável de tempo” acima referido veio com o Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997, que trata das normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC e dá outras providências, dispondo no inciso XXI de seu Art. 13 que tal período não deverá ser inferior à vida útil do produto ou serviço.

(…)”

Às fls. 50/51, se faz ouvir o Ilmo. Procurador Geral da AGENERSA, onde, em seu parecer, apresenta seu entendimento, como segue em parte:

“Concordo com o parecer do Ilustre Assessor Edson Borges, aduzindo que nos autos (fl. 13) consta que a CEG vendeu e instalou o aquecedor na residência do cliente, logo tem responsabilidade por ter colocado o produto no mercado.

Conforme se verifica do dispositivo abaixo (artigo 12, § 30, 1 do CDC), o fornecedor somente é isento de responsabilidade quando, dentre outras situações, demonstra que não colocou o produto ou serviço no mercado consumidor, o que claramente não ocorreu no presente caso:

“3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ENERGIA E SANEAMENTO
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA Proc. E-12 / 020.449 / 2010

Fls. 78 R.

- I - que não colocou o produto no mercado;
II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

O Decreto nº. 2.181/97 estabelece que as peças de reposição devem ser garantidas durante todo o período de fabricação do produto e, cessada a fabricação, por período razoável, **cujo mínimo seria a vida útil do produto**. Assim, no caso concreto, o prazo decorrido entre a aquisição/instalação e o problema ocorrido foi de 3 anos apenas, ao contrário da demanda judicial anexada como exemplo, na qual transcorreram 15 anos, período que extrapolava o razoável. (grifos no original).

Ainda que a CEG tenha obtido a concessão de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, a partir do momento em que a mesma vende produtos e serviços que constituem uma relação de consumo, regida pela Lei nº. 8.078/90, há incidência das normas consumeristas. Assim, a assistência técnica não decorre do Contrato de Concessão e sim das normas aplicáveis a relação de consumo que a empresa pactuou."

Em suas razões finais, a Concessionária apresentou considerações que reproduzo a seguir, em parte:

"(...)

É evidente que a CEG, por previsão contratual, não pode e nem possui ingerência quanto à fabricação ou comercialização de peças e equipamentos de fornecedores e fabricantes, e por óbvio, não pode ser responsabilizada pela inexistência da peça necessária ao reparo do aquecedor.

Com a devida vênia, discordamos do entendimento da Procuradoria, pois não há qualquer dispositivo no Contrato de Concessão que obrigue a CEG a prestar os serviços de assistência técnica, sendo este uma faculdade da Concessionária em prestá-los ou não.

Continuou aduzindo a Procuradoria:

"Entendemos que o CDC, em seu artigo 32, parágrafo único, e o Decreto nº. 2.181, de 20 de Março de 1997, em seu artigo 13, item XXI, regulam a matéria".

Neste ponto, mais uma vez discordamos do entendimento da Procuradoria. O Art. 32 da Lei 8.078, que dispõe sobre a proteção do consumidor dispõe in verbis:

"Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. Parágrafo único. Cessada a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei."



DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA Proc. E-12 / 020.449 / 2010

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, não é cabível a aplicação do dispositivo às atividades da Concessionária, posto (...) não é fabricante e nem importadora de aquecedores. Ainda que fosse, não existe previsão legal de prazo para a obrigação dos fabricantes de manter em estoque peças de reposição para produtos fora de linha (...).

Não obstante, a Procuradoria, em novo Parecer, reafirmou seu entendimento anterior, complementando o seguinte:

“Conforme se verifica do dispositivo abaixo (artigo 12, § 3º, 1 do CDC), o fornecedor somente é isento de responsabilidade quando, dentre outras situações, demonstra que não colocou o produto ou serviço no mercado consumidor, o que claramente não ocorreu no presente caso.”

(...)

Assim, a assistência técnica não decorre do contrato de concessão e sim das normas aplicáveis a relação de consumo que a empresa pactuou.”

Equivoca-se mais uma vez a d. Procuradoria ao imputar à CEG a aplicação do inciso 1, § 3º do art. 12 do CDC, posto que tal dispositivo trata do fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e importador, in verbis:

“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

(...)

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;”

Diante de todo o exposto, considerando que o produto apresentou problema fora do prazo legal e contratual, durante o qual o fornecedor estaria obrigado a atender o pedido de troca, salientando que inexistente obrigação de prestação do serviço bem como de manutenção de item para troca durante o prazo reclamado pelo cliente, aproveitamos a oportunidade para pugnar pelo acolhimento das razões apresentadas por esta Concessionária, requerendo que seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório, sem a imposição de qualquer penalidade (...).”

Em resumo, trata-se de reclamações perfeitamente cabíveis por parte de usuários que adquiriram aquecedores de fabricação estranha às atividades operacionais da Concessionária, mas que foram vendidos e instalados por ela, diretamente ou através de empresas terceirizadas. Vale notar que essas reclamações, em ambos os



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e
Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DATA: 17 / 11 / 2010

AGENERSA Proc. E- 12 / 020.449 / 2010

Fls. 80 e.

casos em tela, ocorreram pelo menos mais de dois anos após as respectivas instalações. Este prazo de dois anos é o maior que se encontra no mercado de eletrodomésticos, onde, salvo melhor juízo, embora não sendo elétrico, é onde mais se enquadra um aquecedor a gás.

Tanto a Procuradoria da AGENERSA quanto a Concessionária, em seus pareceres, não foram capazes de apresentar um corpo legal que de alguma maneira estabelecesse inequivocamente um prazo para o compromisso de garantia por parte do fabricante ou do importador, como existe, por exemplo na indústria automobilística. Aparentemente há espaço para ampla interpretação desse prazo, mencionado como devendo ser "razoável", conceito que variará sempre drasticamente entre o recebedor e o fornecedor da mesma garantia.

A meu ver, com propriedade a Concessionária destaca que não é sua obrigação o fornecimento de aquecedores e, mesmo quando os fornecia, não estava o usuário da concessão obrigado a preferir os produtos que ela comercializava direta ou indiretamente, não devendo assim aplicar-se a este tipo de transação os mesmos princípios que regem a distribuição de gás, esta sim, de características obrigatórias porque não-concorrencial. Portanto, em minha opinião, aos serviços não-obrigatórios ou opcionais oferecidos em base concorrencial pela Concessionária, fora das disposições do Contrato de Concessão, deve aplicar-se as leis de mercado.

Por último, entendo que o atendimento às legítimas ou não pretensões dos consumidores em questão não está abrigado pelo Contrato de Concessão e assim o assunto não compete à AGENERSA, que tem competência infra-contratual.

Portanto, independentemente de haver falta ou não por parte da Concessionária, entendo que não cabe à AGENERSA regular a atividade específica em questão, a qual deve ser levada a órgãos de defesa do consumidor pelos interessados.

Portanto, proponho ao Conselho Diretor:

1. Considerar que inexistente no presente processo responsabilidade da Concessionária que deva ser regulada por esta Agência, podendo os consumidores que se sentirem lesados buscar atendimento a seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor ou através de ação judicial.
2. Determinar à SECEX e à OUVIDORIA da AGENERSA que dêem ciência da decisão deste Conselho aos usuários interessados.

Assim Voto

Sérgio Raposo
Conselheiro-Relator.

Processo n.º. E-12/020.449/2010.
Data de Autuação 17 de novembro de 2010.
Concessionária CEG.
Assunto Ocorrência n.º. 517827.
Sessão Regulatória 28 de julho de 2011.

Voto de Vista

Requeri vista deste feito na Sessão Regulatória de 28 de junho de 2011, valendo-me da prerrogativa disposta no art. 73 do Regimento Interno desta Agência.

No intuito de rememorar o conteúdo dos autos e, assim, contribuir para a votação que ora se reinicia, faço, primeiramente, um resumo dos fatos.

Trata-se de processo instaurado para análise da ocorrência n.º. 517.827¹, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA por usuário dos serviços prestados pela Concessionária, cuja reclamação refere-se à assistência técnica oferecida, especificamente para aquecedor, já que *"(...) a CEG se nega a prestar, com a justificativa de que a garantia de instalação do aparelho já terminou e que a empresa não trabalha com peças recondicionadas, mas somente com peças originais disponíveis no mercado."*

Durante sua tramitação, foi juntada aos autos², por se tratar de *"reclamação da mesma natureza"*, a ocorrência n.º. 514.598, também aberta por usuário da CEG, e com igual queixa de recusa para assistência técnica de aquecedor, agora sob a alegação de que *"(...) a Concessionária não realiza mais manutenção em aparelhos da marca do seu (...)"*.

Dentre as teses de defesa suscitadas pela Concessionária, vale destacar a arguição de expiração de prazo de garantia; de não ingerência sobre o fornecedor dos aquecedores, do que decorreria sua ausência de responsabilidade; e, por fim, a *"(...) prestação do serviço de fornecimento de gás (...)"* como objeto único do Contrato de Concessão, isto para ressaltar a natureza opcional do serviço de venda e assistência técnica de aquecedores. *u*

¹ Submetida à SECEX através da CI OUVID N.º. 128/10, de 17 de novembro de 2010, acostada às fls. 02.

² Por solicitação da Ouvidoria desta Autarquia, através da CI OUVID N.º. 128 – B/10, de 23/11/ 2010, acostada às fls. 12; constando, às fls. 11, a anuência do então Conselheiro-Presidente, Dr. José Carlos dos Santos Araújo.

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta Autarquia invoca o Código de Proteção e Defesa do Consumidor para fundamentar seu entendimento de responsabilidade da Concessionária no que tange às supostas falhas reclamadas, já que, para ela, "(...) a CEG vendeu e instalou o aquecedor na residência do cliente, logo tem responsabilidade por ter colocado o produto no mercado."

Segundo o Órgão Jurídico, não socorre à Concessionária a alegação de que o serviço de assistência técnica reclamado não é objeto do Contrato de Concessão, uma vez que a suposta falha na sua prestação denota violação às normas inseridas no Código de Defesa do Consumidor, legislação que, por disposição legal, esta Agência Reguladora está obrigada a observar. Nas palavras do seu Procurador-Geral³:

*"Ainda que a CEG tenha obtido a concessão de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, a partir do momento em que a mesma vende produtos e serviços que constituem uma relação de consumo, regida pela Lei n. 8.078/90, há incidência das normas consumeristas. Assim, a **assistência técnica não decorre do contrato de concessão e sim das normas aplicáveis a relação de consumo que a empresa pactuou.**"*

(Grifo no original)

Apreciando a matéria, o i. Conselheiro-Relator proferiu o voto de fls. 73/80, no qual se prende ao objeto da Concessão para declarar a incompetência desta Autarquia para solucionar a lide. *In verbis*:

"(...) entendo que o atendimento às legítimas ou não pretensões dos consumidores em questão não está abrigado pelo Contrato de Concessão e assim o assunto não compete à AGENERSA, que tem competência infra-contratual.

Portanto, independentemente de haver falta ou não por parte da Concessionária, entendo que não cabe à AGENERSA regular a atividade específica em questão, a qual deve ser levada a órgãos de defesa do consumidos pelos interessados."

u

³ Fls. 50/51.

Rúbrica: 

As reclamações feitas à Ouvidoria desta AGENERSA por usuários do serviço público delegado trazem à evidência o exercício de uma atividade realizada pela CEG, cuja prestação reclama uma análise detalhada por parte deste Ente Regulador.

Isto porque, a atividade regulatória desempenhada por esta Agência estadual, é sabidamente limitada pela lei e pelos respectivos edital de licitação e contrato de concessão. O significado disso é que, atuando nas lacunas deixadas pelas normas regentes, não pode a Agência Reguladora ir de encontro ao legislador ou às condições ofertadas e posteriormente firmadas pelo Poder Concedente, titular do serviço delegado.

Assim, o entendimento manifestado no r. voto ora revisado, considera que a resolução deste regulatório passa pela análise do Contrato de Concessão firmado entre o Poder Concedente Estadual e a CEG, com o que concordo, eis que, num primeiro momento, deve se ater aos limites de seu objeto, já que a Cláusula Primeira restringe o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro. *In verbis*:

“CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº. 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.”

Como bem se verifica, o objeto do contrato cinge-se à distribuição de gás canalizado, denotando, assim, correta observância aos preceitos que norteiam a Concessão de Serviço Público, uma vez que a ele se limita.

Embora o próprio nome do instituto não deixe dúvidas, convém trazer à baila entendimento doutrinário sobre a natureza do serviço cuja exploração se concede ao particular. Nesta toada, os ensinamentos de José dos Santos Carvalho Filho⁴:



⁴ FILHO, José dos Santos Carvalho. *Manual de Direito Administrativo*. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008, p. 172.

Rúbrica: 

"As concessões de serviços públicos (...) tem por objeto a delegação da execução de serviço público a pessoa privada. Trata-se, pois, (...), de processo de descentralização, formalizado por instrumento contratual. O concessionário, a seu turno, terá sempre a seu cargo o exercício de atividade pública."

Por oportuno, cabe iluminar a definição da expressão "serviço público", para o que me socorro da doutrina de Celso Antônio Bandeira de Mello⁵. *In verbis*:

"*Serviço público* é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais -, instruído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo."

O detalhamento a respeito do objeto do Contrato revela-se conveniente para ressaltar a distinção entre a natureza do serviço delegado, e aquele de venda e assistência técnica de aquecedores.

Com efeito, os serviços reclamados pelos usuários na vertente hipótese passam à margem do interesse geral da sociedade, requisito essencial a caracterizar a competência pública para prestação de determinado serviço, o que empresta, por outro prisma, correção à delineação ao objeto do Contrato de Concessão em voga, já que restrito à "(...) exploração (...) dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro (...)".

No entanto, se é verdade que o serviço de assistência técnica não é objeto do respectivo Contrato de Concessão, também o é que tal atividade não lhe é estranha, uma vez que prevê expressamente em sua Cláusula Treze, inciso III, a possibilidade de cobrança por tal serviço. Vejamos o que diz:



⁵ BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Curso de Direito Administrativo*. 25ª Ed. São Paulo. Malheiros Editores, 2007, p. 659.

"CLÁUSULA TREZE – DISPOSIÇÕES GERAIS

Além das demais regras constantes do presente contrato, os serviços obedecerão ainda às seguintes disposições:

(...)

III – além das tarifas, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar por outros serviços, tais como: a assistência técnica aos consumidores, a transferência de nome em contas de gás, a colocação e o reparo de ramais e instalações internas e o remanejamento de tubulações."

Disto, conclui-se que o serviço de assistência técnica encontra previsão no Contrato de Concessão, embora não se confunda com o seu objeto, o que, a princípio, sugere a incompetência desta AGENERSA para dar solução à lide.

Entendo, entretanto, que a matéria tratada no presente processo não se encerra apenas com a constatação de se tratar de serviço estranho ao objeto da Concessão, não obstante encontre amparo no respectivo contrato, notadamente porque, como veremos, por vezes tais fatos não são suficientes para afastar a competência regulatória da agência reguladora.

Desta feita, parece-me necessário abordar a legalidade do exercício de tais atividades em paralelo à prestação de um serviço público concedido, identificando sua natureza jurídica, bem assim a possibilidade de interferência por parte da AGENERSA.

Para isso, trago a baila o disposto no art. 11 da Lei 8.987/95⁶, em especial por se tratar da única previsão legal que autoriza ao concessionário o exercício concomitante ao serviço público delegado, de atividade distinta daquele, objeto do Contrato de Concessão. *In verbis*:

"Art. 11 – No atendimento às peculiaridades de cada serviço público, poderá o poder concedente prever, em favor da concessionária, no edital de licitação, a possibilidade de outras fontes provenientes de receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, com ou sem u

⁶ Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição, e dá outras providências.

exclusividade, com vistas a favorecer a modicidade das tarifas, observando o disposto no art. 17 desta Lei.”

Por certo, quis o legislador incentivar o delegatário a buscar receita diversa daquela decorrente da cobrança de tarifa, ofertando-lhe a possibilidade⁷ de exercer atividade conexas ao serviço público concedido, definida por Marçal Justen Filho⁸ como sendo a “(...) *exploração econômica de aspectos marginais da atividade que constitui o objeto da concessão.*”

Antes de avançar no tema, cumpre identificar precisamente a modalidade da atividade adicional empreendida pela CEG no presente caso, já que, embora as atividades previstas no citado Art. 11 da Lei 8.987/95 aparentem possuir a mesma conceituação, não se verifica identidade entre as mesmas.

Trata-se, pois, de atividade acessória, vez que sua não implementação pelo Concessionário em nada interfere na prestação do serviço público concedido. Para melhor entender o assunto, cumpre transcrever o ensinamento do já citado doutrinador Marçal Justen Filho⁹:

“É acessória ao serviço concedido toda atividade que possa ser suprimida, sem que isso desnature a prestação do serviço. A supressão da atividade acessória não desnatura a prestação do serviço, mas a recíproca não é verdadeira. Em princípio, a atividade complementar pode ser reconduzida ao conceito de acessoriedade.”

u

⁷ Conforme se verifica expressamente da inteligência do artigo 11 da Lei 8.987/95, o exercício de atividades adicionais tem como fim a modicidade tarifária, de sorte que é vedado ao Concessionário embolsar a receita com ela auferida, sem que parte seja considerada em favor da Concessão. Em razão do impacto favorável ao usuário, resultante da redução da tarifa, é que Marçal Justen Filho entende que, malgrado o artigo mencione a palavra “poderá”, sugerindo, assim, uma faculdade, o exercício de tais atividades adicionais constituem uma obrigação da Concessionária, sempre que possíveis. Vejamos o que diz: “*Não é possível que a Administração ignore oportunidades que propiciariam a redução de custos de tarifa. (...) Logo e sempre que estiverem presentes circunstâncias propiciando obtenção de outras receitas, a Administração terá o dever de aproveitar tais oportunidades.*”

⁸ JUSTEN FILHO, Marçal. *Teoria Geral das Concessões de Serviço Público*. 1ª Ed. São Paulo: Dialética, 2003, p. 372.

⁹ Ainda de acordo com aquele doutrinador, (i) *receitas alternativas* “são as relacionadas com a exploração alternativa, do ponto de vista econômico, do objeto da concessão. Não importam o desenvolvimento de outras utilidades ao público nem a ampliação propriamente dita do objeto da concessão. Mantido o mesmo objeto, aproveitam-se oportunidades no desempenho do serviço público para obtenção de receitas que substituem a tarifa. A receita é alternativa para a remuneração do concessionário. Assim, ao invés de cobrar tarifa, desenvolverá atividades que propiciarão sua satisfação; (ii) *projetos associados* “implantação de estruturas empresariais amplas e complexas, superando largamente a experiência tradicional entre nós. Importa a inserção do objeto da concessão no âmbito de uma pluralidade de empreendimentos, de molde que os resultados econômicos globais sejam multiplicados. A concessão (especialmente aquela precedida de obra pública) passa a ser um dos pólos da atividade a ser desenvolvida. Conjuntamente com ela, desenvolvem-se outras atividades econômicas inter-relacionadas. Nessa hipótese, poderia reconhecer-se dois (ou mais) empreendimentos economicamente equivalentes, cujo desenvolvimento conjugado caracteriza a associação, a que alude o dispositivo.”

Importante frisar, no entanto, que o liame existente entre a atividade acessória e o objeto da concessão não atrai àquela a natureza de serviço público, preservando-a, pois, como atividade econômica reservada à iniciativa privada, sujeita aos princípios do direito privado.

Nesta toada, trago à baila o entendimento de Renato Otto Kloss – *que, registre-se, prestou serviços a esta Agência Reguladora, assessorando o Gabinete desta Conselheira -*, exposto no estudo¹⁰ publicado em livro¹¹ coordenado pelo saudoso Procurador do Estado do Rio de Janeiro, Dr. Marcos Juruena Villela Souto. *In verbis*:

“(…) na medida em que as atividades adicionais não constituem necessidades básicas da população, é forçoso concluir que o regime de direito público ao qual se submete o serviço público não se alastra para estas, apesar do caráter acessório que existe entre tais atividades. Como corolário dessa assertiva, tem-se que as atividades geradoras de receitas adicionais possuem natureza jurídica de atividade econômica em sentido restrito, portanto sujeitas a princípio constitucional da livre iniciativa.”¹²

Do trecho em destaque, é possível concluir que a prestação do serviço acessório de atendimento técnico pela CEG, como atividade adicional subsumida ao direito privado que é, encontra no princípio da livre iniciativa garantia constitucional à sua liberdade empresarial.

Não se deve, contudo, enxergar na previsão constitucional rigidez ao princípio da livre iniciativa, não sendo demais afirmar que malgrado sujeitar-se às regras do direito privado, em hipóteses específicas o exercício de atividade acessória ao serviço público concedido pode e deve sofrer restrição por parte do Ente Regulador.

¹⁰ Intitulado como: “Agências Reguladoras e Receitas Acessórias: Um Estudo Sobre a Legitimidade e os Limites da Atuação das Agências Reguladoras.”

¹¹ Obra *Direito Administrativo*. Estudo em Homenagem a Francisco Mauro Dias, Rio de Janeiro, Editora Lumen Juris, p. 550.

¹² Com mesmo norte, o entendimento de Marçal Justen Filho: “(…) não é possível transformar a natureza de uma atividade econômica em sentido restrito, transformando-a em serviço público e subordinando-a ao regime correspondente. Somente pode haver serviço público quando a utilidade fornecida apresentar natureza essencial, diretamente relacionada com o princípio da dignidade humana. Uma atividade que propicia a obtenção de lucro, mediante exploração econômica de uma utilidade não essencial, permanecerá como privada, subordinada ao regime de Direito Privado.”

Isso porque o serviço concedido, dotado de natureza pública e, portanto, revestido do caráter da essencialidade, não pode sofrer qualquer prejuízo em razão dessa atividade adicional, casos nos quais se justifica a interferência da respectiva Agência Reguladora, mesmo que, repita-se, tal atividade não seja o objeto da Concessão.

Para melhor entendimento, socorro-me, uma vez mais, da doutrina de Renato Otto Kloss. *In verbis*:

“Em termos práticos, é essencial apregoar que a observância do princípio da livre iniciativa não afasta plenamente a possibilidade de a agência determinar a proibição de certa atividade adicional. A atividade regulatória detém inegavelmente esta prerrogativa, na medida em que se vislumbra, no dia-a-dia, tal necessidade. O que se deve concluir, entretanto, é que a proibição deve vir amparada em outro interesse relevante cujo realce mereça ser realizado no caso concreto – continuidade do serviço público, segurança do usuário, proteção de um bem reversível etc. -, por meio da ponderação, e que tal remédio somente deve ser administrado em circunstâncias extremadas. Ou seja, a vedação do desenvolvimento de uma atividade adicional deve ser manuseada como última medida, quando não apenas necessária, mas indispensável.

Feitas tais ponderações, é possível concluir que a atividade objeto das reclamações que deram azo à instauração deste regulatório, não se confundem com a prestação do serviço público concedido de “(...) distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro (...)”.

Porém, em que pese o fato de a assistência técnica em aquecedores não constituir serviço público, nem tampouco prejudicar sua prestação, verifica-se que, na hipótese vertente, tendo sido solicitado à Concessionária – que, por disposição contratual, constante no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)¹³, deve u

¹³ Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor);

prestá-lo em 48 (quarenta e oito horas) -, impõe-se a atuação desta AGENERSA na sua função fiscalizadora, já que tem a atribuição legal de zelar pelo cumprimento dos termos lá dispostos.

Isto porque as metas de qualidade e segurança, estabelecidas no Anexo II do Contrato de Concessão celebrado com a CEG, constituem um dos pontos mais relevantes do serviço concedido, posto que, como o próprio título esclarece, envolvem a adequação do fornecimento de gás aos usuários, englobando os aspectos de eficiência, regularidade, qualidade, atualidade, generalidade e cortesia com os consumidores, para citar apenas alguns, relacionados a presente hipótese.

Assim, no caso em exame, é possível inferir o descumprimento por parte da CEG da obrigação contratual de prestar um dos Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), qual seja, o de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, no prazo de 48 horas, tendo em vista ter sido pactuado¹⁴ que a Concessionária estivesse apta a atender os usuários nos prazos ali estipulados, no máximo, em 6 (seis) meses após a assinatura do Contrato, ou seja, até **20/01/1998**.

A título de informação, é oportuno ressaltar que a referida conclusão não decorre apenas das reclamações advindas dos usuários, mas também da documentação acostada ao presente feito, notadamente as correspondências DIJUR-E-049/11, de 17/01/2011¹⁵, e DIJUR-E-1020/11¹⁶, de 16/05/2011, encaminhadas pela própria CEG a esta AGENERSA, constando textualmente na primeira:

"No que se refere à prestação de serviço de assistência técnica, frisamos que a Concessionária não presta e nem tem a obrigação de prestar tais serviços. (...) o objeto do Contrato de Concessão é a prestação do serviço de fornecimento de gás, sem prejuízo do desenvolvimento de atividades correlatas. Tais atividades são permitidas à Concessionária, pois guardam

u

"conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana; detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas; elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana; serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas."

¹⁴ Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor); assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas. "**Prazos para os itens "A" e "B"**: O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses",

¹⁵ Fls. 18/21.

¹⁶ Fls. 60/63.

Rúbrica: 

compatibilidade com o serviço de fornecimento de gás, entretanto, não se mostram obrigatórias, não estando nem mesmo listadas no Contrato, de modo que se trata de uma faculdade da Concessionária prestá-las ou não.

E, na segunda, em sede de razões finais, afirma que:

“(...) não há qualquer dispositivo no Contrato de Concessão que obrigue a CEG em prestar os serviços de assistência técnica, sendo este, uma faculdade da Concessionária em prestá-los ou não. (...) inexistente obrigação de prestação do serviço bem como de manutenção de item para troca durante o prazo reclamado pelo cliente (...)”.

Ademais, a interpretação que faz do dispositivo contratual já citado, entendendo que serviços opcionais **“São aqueles que podem ou não ser prestados pela Concessionária, dependendo das atividades desempenhadas. Sempre são condicionados à aceitação do consumidor, pois somente são realizados caso haja pedido do mesmo e nos casos em que tais atividades são desenvolvidas pela Concessionária.”** somente poderia ser considerada se não existisse a definição dos **“Prazos para os itens “A” e “B”:** O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses”, o que se encontra claramente estabelecido no instrumento contratual que, desnecessário lembrar, foi firmado também pela Delegatária, denotando seu inteiro conhecimento e anuência com os compromissos ali pactuados.

Não se compreende, portanto, que tente impingir a este Ente Regulador uma interpretação que, alheia ao disposto no Contrato de Concessão, atribui a ela, Concessionária, uma prerrogativa de que não dispõe, ou seja, a oferta opcional dos serviços ali listados quando, da simples leitura dos termos avençados, salta aos olhos que tal faculdade é dirigida ao usuário.

Ademais, o Contrato de Concessão, em seu Anexo II, exige que, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a Concessionária esteja *“apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima”*, comprovando que a posição da CEG, ao entender a prestação de tal serviço como uma faculdade, não encontra respaldo legal ou contratual.



Rúbrica: *dr*

Sendo inquestionável o fato de que o contrato constitui lei entre as partes signatárias, não é facultado a um dos subscritores deixar de cumprir qualquer de seus termos, com base em seu íntimo convencimento.

Além disso, a tese da Concessionária simplesmente lhe confere prerrogativa exclusiva do Poder Público, ao pretender promover a alteração unilateral do contrato administrativo. Ressalte-se que a aludida faculdade é conferida apenas à Administração Pública, nas hipóteses autorizadas por lei e com lastro nas chamadas cláusulas exorbitantes, com base no princípio da supremacia do interesse público sobre o privado.

Em decorrência da necessidade de que a CEG disponibilize ao usuário tal serviço, é compreensível a cautela dispensada ao elaborar o aludido Anexo II, parte efetivamente integrante do Contrato de Concessão e ao estabelecer mecanismo rígido para sua eventual alteração, conforme se depreende da leitura do item 21 do Parágrafo Primeiro da Cláusula Quarta:

“§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

21 – atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.” (Grifo nosso).

Da análise do dispositivo contratual reproduzido, não restam dúvidas de que qualquer modificação que se pretenda realizar nos requisitos de qualidade e segurança dos serviços descritos naquele dispositivo (Anexo II) deverá ser precedida de solicitação formal da Concessionária, devidamente fundamentada em razões de inviabilidade de cumprimento das metas estabelecidas, bem como de prévia e expressa anuência desta Agência Reguladora, acrescentando-se que o dispositivo citado acima não prevê qualquer exceção. Desta forma, não merece ser acolhido o argumento da CEG de que “a Concessionária não presta e nem tem a obrigação de prestar tais serviços”.

u

Não é demais concluir, portanto, que a conduta da CEG, consubstanciada na afirmação acima, caracteriza violação à determinação expressa no Contrato de Concessão, passível de penalização por parte desta Agência Reguladora, na esteira do que dispõe o art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI¹⁷ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão de haver interrompido a prestação do serviço assistência técnica em aparelho residencial.
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a oferecer os serviços descritos no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

É o Voto,



Darcília Leite

Conselheira-Revisora

¹⁷ "Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido."

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº.
517827.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e
regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/020.449/2010, por
maioria,

DELIBERA:

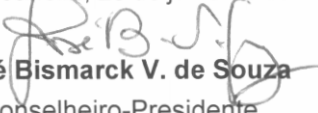
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão de haver interrompido a prestação do serviço assistência técnica em aparelho residencial.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Determinar à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

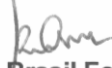
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

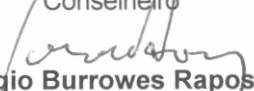
Rio de Janeiro, 28 de julho de 2011.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro-Relator
(Voto Vencido)

Serviço Público Estadual

Processo nº: E-12/020.449/2010

Data 17/11/2010 Fls: 95

Rúbrica: d